OFICINA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) 2018

SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO ENERO A DICIEMBRE DE 2018

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CIRUGIA	94.28%	94.10%	95.30%	94.90%	96.30%	96.47%	95.40%	97.50%	97.50%	99.80%	98%	98.10%
CONSULTA EXTERNA	93.48%	91.35%	90.59%	92.41%	92.63 %	93.91%	95.57%	94.79%	95.18%	96.70%	94.28%	94.77%
HOSPITALIZACION 1	96.73%	90.26%	89.20%	89.02%	95.36%	98.83%	99.11%	99.32%	99.39%	94.80%	96.45%	96.59%
HOSPITALIZACION 2	95.84%	88.90%	88.91%	88.68%	93.66%	96.18%	97.86%	98.30%	99.39%	91.95%	92.09%	98.30%
HOSPITALIZACION 3	96.05%	87.50%	88.89%	91.04%	97.73%	96.66%	98.05%	99.48%	99.73%	94.61%	94.95%	97.75%
IMAGENOLOGIA	93.76%	89.82%	93.43%	93.61%	95.54%	95.47%	96.32%	95.76%	93.37%	92.26%	91.85%	92.17%
LABORATORIO	96.06%	90.83%	91.03%	90.72%	91.97%	94.54%	93.71%	92.79%	91.39%	99.94%	93.97%	91.69%
PEDIATRIA	96.11%	91.41%	95.98%	93.66%	91.61%	93.62%	92.02%	92.57%	92.70%	99.59%	96.86%	97.34%
SALA DE PARTOS	91.75%	93.73%	95.65%	95.77%	95.50%	96.34%	95.27%	96.39%	94.75%	99.25%	92.16%	97.14%
TERAPIAS	87.82%	88.81%	90.59%	89.65%	98.50%	97.98%	95.16%	94.98%	94.41%	92.73%	93.36%	91.30%
UCI ADULTOS	98.05%	87.32%	87.85%	89.35%	97.30%	99.25%	98.95%	100%	99.40%	97.75%	98.65%	98.65%
UCI NEONATAL	98.50%	87.40%	89.92%	89.77%	97.15%	99.40%	99.55%	98.35%	99.70%	98.91%	98.65%	97.30%
URGENCIAS	91,72%	91.48%	90.14%	93.72%	93.16%	93.68%	93.16%	93.36%	93.69%	95.23%	93.49%	92.62%
PORCENTAJE SATISFACCION GLOBAL	**93.8%**	**90.6%**	**91.3%**	**92.2%**	**94.5%**	**95.5%**	**95.4%**	**95.4%**	**95.1%**	**96.1%**	**94.3%**	**94.4%**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZON HUILA.
NIT: 891.180.026-5

RELACION DE PQR POR UNIDAD FUNCIONAL
ENERO A DICIEMBRE DE 2018

PROCESOS	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL		
	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F
Direccionamiento Estratégico																																					0	0	0
Gestión Jurídica																																					0	0	0
Contratación y Almacén																																					0	0	0
Gestión Comercial																																					0	0	0
Gestión urgencias	5	1	2	0	0	1	2	0	1	1	1	3	6	0	2	5	0	8	1	1	1	7	0	1	1	1	0	2	0	0	6	0	2	3	0	1	39	4	22
Gestión Ambulatorio	1	0	0	5	1	0	1	2	1	0	0	0	4	1	0	3	0	1	2	1	0	5	1	0	2	0	0	6	1	0	4	0	1	0	0	1	33	7	4
Gestión Internación	1	0	4			14	1	0	7	0	0	21	3	0	12	1	0	16	3	0	2	1	0	9	1	0	6	0	0	10	1	0	11	0	0	5	12	0	117
Sala de Partos	1	1	2	3		4	0	1	2	0	0	6	1	0	15	1	0	10	1	0	5	0	0	7				1	0	0				0	0	2	6	2	53
Quirófanos	1	0	0			1	1	0	0	0	1	5	3	1	11				0	0	4	2	2	2	1	0	0	1	0	0			1				9	4	24
Atención al Usuario																																					0	0	0
Apoyo Diagnostico	0	1	2	4			2	0	1				0	0	1										2	0	0	1	0	0	6	1	0	1	0	0	16	2	4
Apoyo Terapéutico	0	0	1			5	0	0	3	2	0	2	0	0	1	1	0	3	0	0	3	1	0	1	0	0	1				1	0	0				5	0	20
Gestión Logística																												1									1	0	0
Gestión Talento Humano																																					0	0	0
Gestión Financiera	2			2															1									3	0	0	1	0	0				9	0	0
Gestión Sistemas de Información																																					0	0	0
Infraestructura y Tecnología Biomédica																																					0	0	0
Apoyo Logístico				1	1											1	0	0							3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	8	1	0
Control Interno																																					0	0	0
Gestión de Calidad																																					0	0	0
TOTAL	11	3	11	15	2	25	7	3	15	3	2	37	17	2	42	12	0	38	8	2	15	16	3	20	10	1	7	16	1	10	20	1	15	5	0	9	138	20	244

Q= quejas
S= sugerencias
F= felicitaciones

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - siau@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).

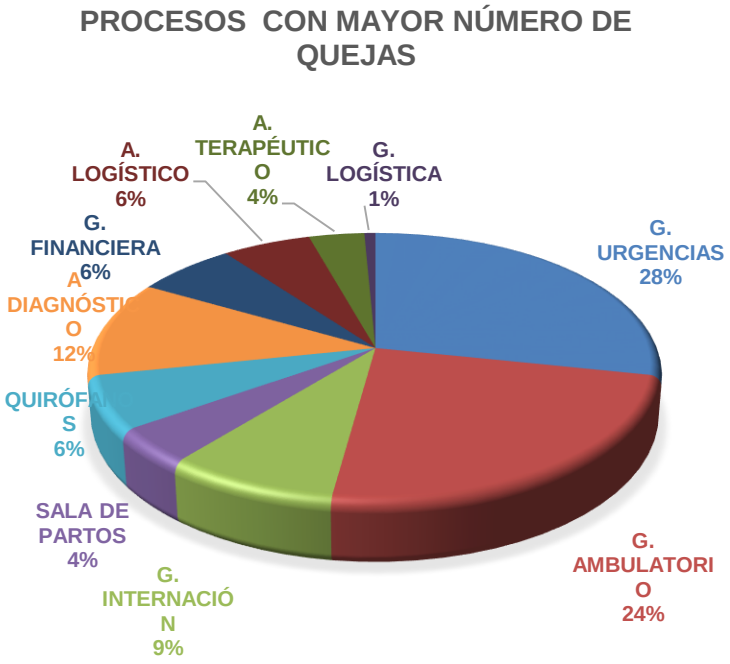
COMPORTAMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018

Las quejas, sugerencias y felicitaciones presentados por la ciudadanía a la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl en la Oficina de Atención al Usuario durante el periodo de enero a diciembre de 2018 encontramos que:

El total de quejas desciende a 138 correspondiente al 34%; 20 sugerencias correspondientes al 5%, y 244 felicitaciones que corresponden al 61%.

Las PQSF que se recibieron durante el año 2018 por los diferentes canales de participación, se les dio y realizó el respectivo proceder.

COMPORTAMIENTO QUEJAS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018

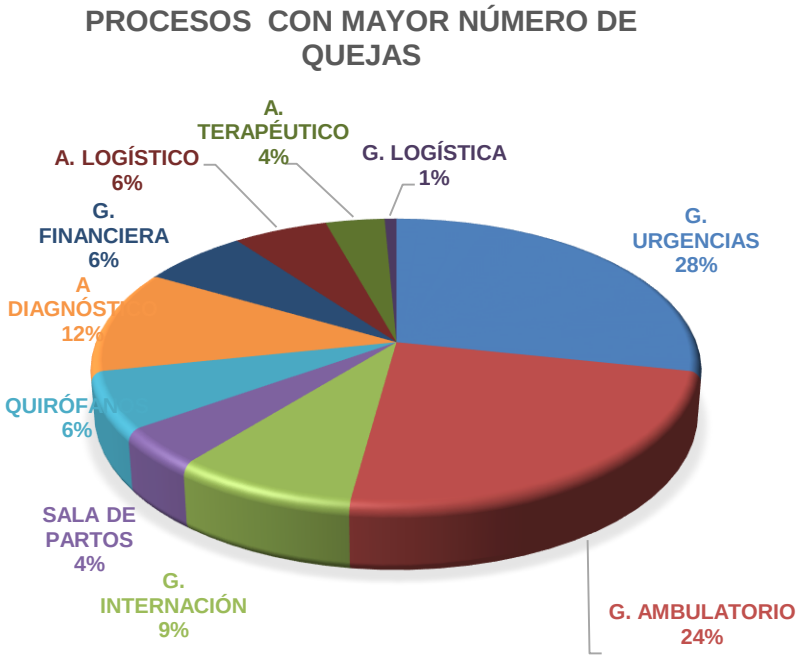


El mayor número de PQR se presenta en el procesos de Gestión Urgencias con 39 quejas que corresponden al 28%, seguidamente Gestión Ambulatoria con 33 quejas que corresponden al 24%, Apoyo Diagnóstico con 16 quejas que corresponden al 12%, Gestión Internación con 12 quejas que corresponden al 9%, Quirófanos con 9 quejas que corresponden al 6%, Gestión Financiera con 9 quejas que corresponden al 6%, Apoyo Logístico con 8 quejas que corresponden al 6%, Sala de Partos con 6 quejas que corresponden al 4%, Apoyo Terapéutico con 5 quejas que corresponden 4% y Gestión Logística con 1 queja que corresponde al 1%.

Las quejas de gestión urgencias se refieren a la demora en la atención médica después de la clasificación del triage, actitud inadecuada de algunos funcionarios, funcionario de admisiones no registró oportunamente al paciente en el momento del ingreso a Urgencias, demora en pasar paciente a camilla, demora en pasar los pacientes al servicio de hospitalización y demora en la toma de exámenes.

Las quejas de gestión ambulatorio hacen referencia a la actitud inadecuada de las auxiliares y especialistas del servicio de consulta externa, de igual manera con las auxiliares de central de citas, demora en la atención, documentos entregados al especialista equivocado, falta de información, no contestan los teléfonos para asignar citas y también han manifestado inconformidad por asignación errónea de las citas.

COMPORTAMIENTO QUEJAS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018



Las quejas de gestión hospitalización hacen referencia a la actitud inadecuada de algunos funcionarios y por la atención recibida.

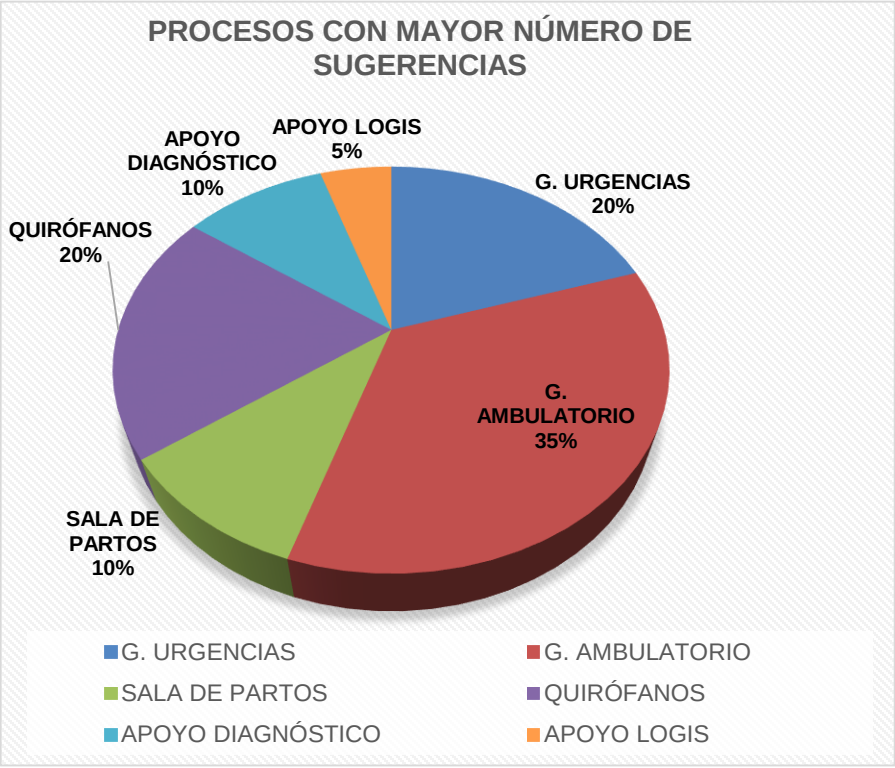
Las quejas de sala de partos hacen referencia a la actitud inadecuada de algunos funcionarios y la demora en proporcionar información de las pacientes.
Las quejas de apoyo diagnóstico hacen referencia a la actitud inadecuada de algunos funcionarios, pérdida de muestras de laboratorio y demora en entregar las lecturas de las ecografías.
Las quejas de Quirófanos hacen referencia a la actitud inadecuada de la auxiliar que programa las cirugías y por la demora en programar los procedimientos quirúrgicos.

Las quejas de Apoyo Terapéutico hacen referencia a la actitud inadecuada por parte de las terapeutas, de igual forma, manifestaron inconformidad por exigir al usuario facturar un día antes sin importar el lugar de procedencia.

Las quejas de Gestión Financiera hacen referencia a la actitud inadecuada por parte de las auxiliares administrativas que atienden y por la demora en el proceso del digiturno.

Por último, en lo que tiene que ver con el apoyo logístico, los usuarios manifestaron inconformidad por la actitud inadecuada de los vigilantes y por la pérdida de alimentos que habían guardado en la entrada principal.

COMPORTAMIENTO SUGERENCIAS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018

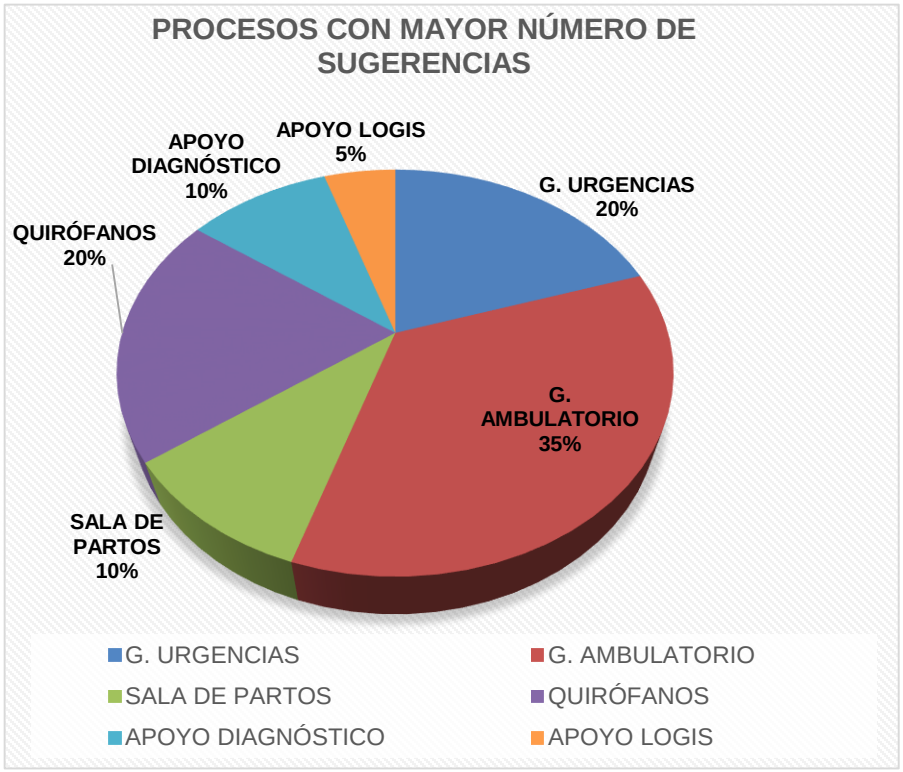


El mayor número de sugerencias se presenta en el proceso de Gestión Ambulatorio con 7 sugerencias que corresponde al 35%, seguidamente Gestión Urgencias con 4 sugerencias que corresponden al 20%, igualmente Quirófanos con un total de 4 sugerencias que corresponde al 20 %, Sala de Partos con un total de 2 sugerencias correspondiente al 10%, de igual manera con Apoyo Diagnóstico con 2 sugerencias correspondientes al 10% y por último Apoyo Logístico con 1 sugerencia correspondiente al 5%.

Las sugerencias de gestión ambulatorio se refieren a la falta de ventiladores, sillas y televisor.

Las sugerencias de gestión urgencias hacen referencia a la falta de personal (médicos y auxiliares de enfermería) y la falta de ventiladores.

COMPORTAMIENTO SUGERENCIAS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018

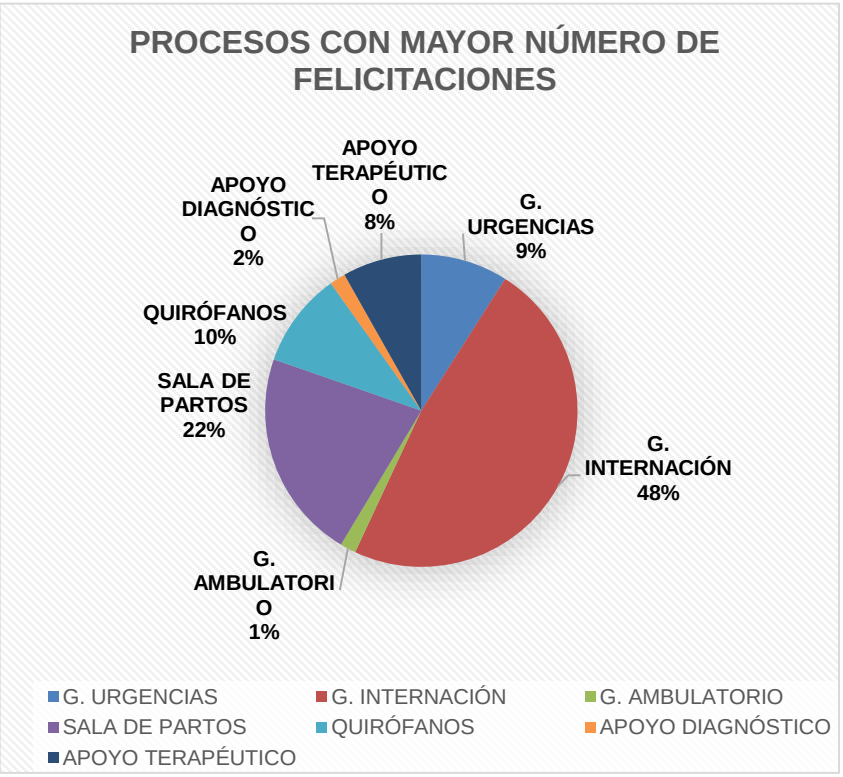


Las sugerencias que se presentaron en Quirófanos se refieren a la falta de sillas en la sala de espera y también la falta de fumigación en dicha área ya que hay presencia de zancudos.

Las sugerencias de sala de partos hacen referencia a la falta de sillas en sala de espera y el acompañamiento por parte de familiares en el momento del parto.

Las sugerencias de apoyo diagnóstico se refieren a la falta de sillas en la sala de espera de cardiología y también sugieren no citar tantos pacientes en una jornada de consultas y procedimientos de cardiología.

COMPORTAMIENTO FELICITACIONES DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018



El mayor número de felicitaciones se presenta en el proceso de Gestión Internación con 117 felicitaciones que corresponden al 48%, le sigue Sala de Partos con 53 felicitaciones que corresponden al 22%, Quirófanos con 24 felicitaciones que corresponden al 10%, Gestión Urgencias con 22 felicitaciones que corresponden al 9%, Apoyo Terapéuticos con 20 felicitaciones que corresponden al 8%, Apoyo Diagnóstico con 4 felicitaciones correspondientes al 2% y Gestión Ambulatoria con 4 felicitaciones correspondientes al 1%.

- Las felicitaciones de gestión hospitalización hacen referencia a la atención recibida, el buen trato, gestiones realizadas por el gerente, actitud de servicio con el paciente y familiar y por la gratitud con el personal del servicio (Enfermeras, auxiliares, médicos y aux. de servicios generales).
- Las felicitaciones de quirófanos hacen referencia a la actitud de servicio de los profesionales con el paciente, el buen trato y la atención.
- Las felicitaciones de Urgencias hacen referencia a la atención y actitud de los profesionales (Médicos, especialistas, Auxiliares y jefes de enfermería).
- Las felicitaciones de apoyo diagnóstico hacen referencia a la actitud de servicio de los profesionales con el paciente, el buen trato y la atención.
- Las felicitaciones de sala de partos hacen referencia a la buena atención de los profesionales durante la atención del parto.

CONCLUSIONES

El 34% de las quejas que se presentaron en el año 2018, los usuarios y familiares manifestaron inconformidad por la demora en la atención médica después de la clasificación del triage, actitud inadecuada de algunos funcionarios (Enfermeras, auxiliares y médicos), auxiliar administrativo de admisiones no registró oportunamente al paciente en el momento del ingreso a Urgencias, demora en pasar paciente a camilla, demora en pasar los pacientes al servicio de hospitalización y demora en la toma de exámenes.

En cuanto a las PQR de gestión ambulatorio, los usuarios y familiares refirieron que en el servicio de consulta externa y central de citas, la actitud de las auxiliares de enfermería y administrativa no fue la adecuada en el momento de la atención, demora en la atención en consulta externa, los documentos entregados al especialista no correspondían al consultorio requerido por el usuario, falta proporcionar mayor información a los usuarios sobre lo solicitado, no contestan los teléfonos para asignar citas y también han manifestado inconformidad por asignación errónea de las citas.

Las quejas de Apoyo Terapéutico hacen referencia a la actitud inadecuada por parte de las terapeutas, de igual forma, manifestaron inconformidad por exigir al usuario facturar un día antes sin importar el lugar de procedencia.
De igual manera, las quejas de Gestión Financiera hacen referencia a la actitud inadecuada por parte de las auxiliares administrativas que atienden y por la demora en el proceso del digiturno.

CONCLUSIONES

Se informa que a todas las manifestaciones de inconformidad se realiza la intervención correspondiente con los funcionarios involucrados en las PQR y se genera plan de mejora si es necesario.
Del mismo modo, con las felicitaciones que llegan a nombre propio se socializan al funcionario y se comunican en el Comité de Ética Hospitalario.

Por otro lado, las sugerencias que manifestaron los usuarios, se gestionaron con el personal interviniente y por ello en el servicio de consulta externa, centro de terapias y urgencias se instalo un televisor y un ventilador para la sala de espera.

En el servicio de Quirófanos se gestionó con la ingeniera ambiental de la institución y se realizó la intervención correspondiente y se han realizado 2 jornadas de fumigación en todos los servicios de la institución.
También, se gestionaron sillas para las salas de espera de cardiología, imágenes diagnósticas y sala de partos.

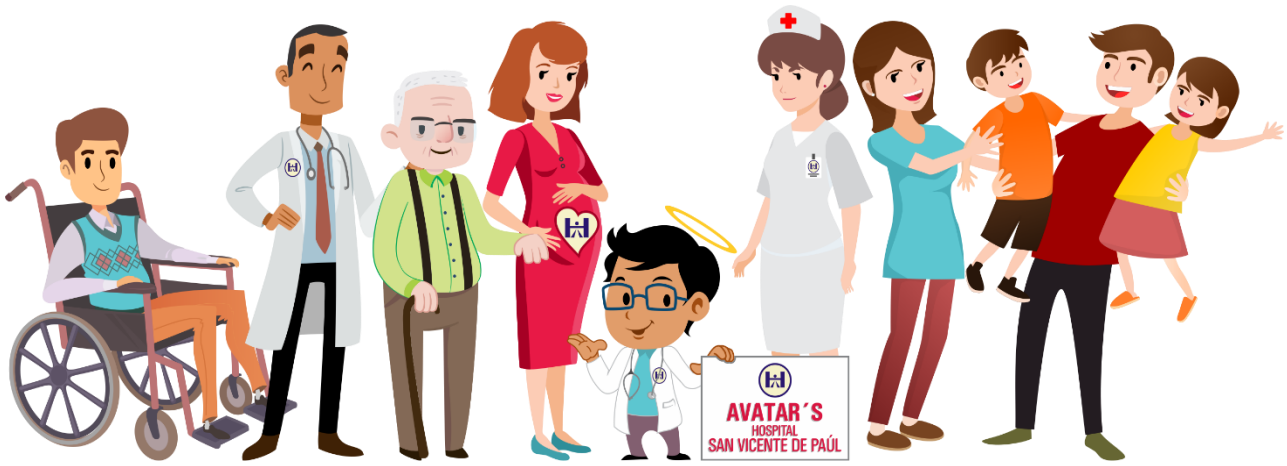
RECOMENDACIONES

- Tener más personal (Médicos y Auxiliares de Enfermería) en el servicio de Urgencias.
- Del mismo modo, tener mas personal en el servicio de facturación principal desde las 06:00 am, con el fin de disminuir y eliminar barreras para la prestación de los servicios.
- Continuar concientizando a los funcionarios de la E.S.E sobre la Política de Priorización en la Atención de los Usuarios y el cumplimiento de la ventanilla preferencial en los servicios de atención directa al usuario y seguir capacitando a los funcionarios para que conozcan los derechos y deberes de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Realizar diferentes actividades enfocadas a la humanización en la prestación de los servicios en todas las unidades funcionales, especialmente aquellas que tienen contacto directo y permanente con los usuarios, puesto que el motivo principal de las PQR son por la actitud inadecuada por parte del cliente interno.

- Concientizar a los funcionarios sobre las intervenciones que se realizan de las PQR para que no haya resistencia al momento de abordar cada una de las quejas.

- Instalar mas ventiladores en la sala de espera del servicio de Consulta Externa y Urgencias.

GRACIAS !!!